BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Lembaga pendidikan harus memaksimalkan kualitas jasa yang diberikan berupa pelayanan yang berorientasi kepada pengguna jasa, bagaimana agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pelanggan (siswa) merupakan kunci utama untuk tetap bertahan dalam menghadapi tantangan masa depan dan persaingan yang sangat ketat.

Menurut Sayedi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Sayedi, 2023).

Tjiptono dan Chandra dalam Soleha mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja atau jasa aktual produk yang dipersepsikan setelah konsumsi (Soleha et al., 2021).

UIN IMAM BONJOL PADANG

Menurut Destiyana kinerja merupakan suatu perilaku yang dimunculkan atau diungkapkan pada derajat pekerjaan seseorang. Kinerja merupakan sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Destiyana, 2022). Fattah dalam Barnawi dan Arifin, mengatakan bahwa kinerja adalah ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, serta motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

Pengertian kinerja menurut Anasthasia Lumansik secara bahasa artinya sama dengan kata *performance* yang berasal dari bahasa inggris. *Performance* atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang didalam melakukan tugas atau pekerjaan yang diberikan dan dibebankan pada seseorang (Anasthasia Lumansik, Nawawi Natsir, 2024).

Menurut Laras kinerja (*job performace*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Tujuan dan akibat yang dikehendaki dari perbuatan itu telah dicapai secara maksimal. Pada umunya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari perbuatannya (Laras, 2021).

Kinerja pegawai tata usaha merupakan hasil/prestasi kerja yang telah dicaapai oleh seseorang pegawai tata usaha yang mempunyai tujuan yang tegas, jelas, objektif, realistik dan positif dalam melakukan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan

UIN IMAM BONJOL PADANG

kuantitas yang dicapai seseorang pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Menurut Nantto adanya hubungan positif antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin rendah kinerja karyawan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen. Hasil tersebut menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dinilai dari segi kualitas, kuantitas, kecepatan, efektivitas dan kemandirian, maka manfaat suatu produk dianggap tepat dan mempunyai harapan pelanggan yang semakin tinggi, meningkatkan minat untuk kembali dan meningkatkan kemauan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain (Nanto, 2023).

Kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.

Pelayanan yang baik dapat diukur dengan tingkat keunggulan yang diharapkan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang mana dapat dilakukan melalui dimensi kehandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian jaminan, dan empati. Sesuai dengan firman Allah Q.S An-nisa': 5 sebagai berikut:

UIN IMAM BONJOL PADANG

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَآءَ اَمْوَالَكُمُ الَّتِيْ جَعَلَ اللّٰهُ لَكُمْ قِيٰمًا وَّارْزُقُوْهُمْ فِيْهَا وَاكْسُوْهُمْ وَقُوْلُوْا لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوْفًا

Artinya:
Janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya harta (mereka yang ada dalam kekuasaan)-mu yang Allah jadikan sebagai pokok kehidupanmu. Berilah mereka belanja dan pakaian dari (hasil harta) itu dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik (Q.S An-Nisa' : 5).

Ayat tersebut menjelaskan mengenai perintah untuk melakukan jual beli atas dasar suka sama suka, yang artinya konsumen suka dan apa yang diberikan oleh penjual, baik itu dari segi produk ataupun pelayanan. Oleh karena itu, sudah menjadi sebuah keharusan bagi pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan ataupun produk yang terbaik dengan senang hati, agar terciptanya kondisi yang sebagaimana di sampaikan dalam surah An-Nisa ayat 5 tersebut (Wiryada, 2023).

Menurut Leona pelayanan tata usaha adalah suatu kegiatan yang bersifat melayani dan memberikan bantuan demi kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal maupun pelanggan eksternal. Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal yaitu yang berada di dalam sekolah dan pelanggan eksternal yaitu pelanggan yang berada di luar sekolah. Pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus mampu memberikan bantuan pelayanan kepada seluruh yang ada di dalam sekolah khususnya para siswa (Leona et al., 2021).

UIN IMAM BONJOL PADANG

Tata Usaha menurut Wila adalah bagian semua proses administrasi yang mencakup segala pekerjaan megumpulkan, mencatatat, memproses, merangkap, menyimpan data/informasi tentang objek tertentu dengan berkelanjutan serta berurutan dalam suatu maksud. Tenaga tata usaha adalah pegawai kependidikan yang kerjanya lebih dituntut keahlian teknis administratif kepada siswa baik layanan akademik maupun non akademik (Wila et al., 2021).

Menurut Yansyah terdapat berbagai bidang layanan yang diberikan pegawai tata usaha kepada siswa salah satunya yaitu layanan administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan adalah kegiatan administrasi yang berkaitan dengan siswa, kegiatan siswa, data siswa dan lainnya. Administrasi kesiswaan termasuk suatu layanan yang diberikan pegawai tata usaha kepada siswa baik secara langsung dan tidak langsung. Pelayanan administrasi kesiswaan yang secara langsung dilakukan mencakup berbagai aktivitas yang melibatkan pencatatan, pengolahan, dan penyampaian informasi yang berkaitan dengan siswa. Proses ini termasuk penerimaan siswa baru, pencatatan kehadiran, pengelolaan nilai, persuratan hingga pengurusan dokumen kelulusan. Setiap langkah dalam proses ini memerlukan ketelitian dan ketepatan agar informasi yang dihasilkan akurat dan dapat diandalkan. Kinerja tata usaha yang efektif dalam hal ini akan memastikan bahwa semua prosedur berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Selain itu, pelayanan yang responsif dan ramah dari staf tata usaha juga meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua, yang pada gilirannya dapat

UIN IMAM BONJOL PADANG

meningkatkan citra sekolah secara keseluruhan Sedangkan pelayanan administrasi kesiswaan yang dilakukan secara tidak langsung dapat berupa pencatatan prestasi dan pelaporan siswa yang didukung oleh adanya buku induk siswa, klapper, daftar presensi, daftar nilai, buku raport, daftar mutasi dan buku tata tertib sekolah (Yansyah et al., 2024).

Dengan demikian seluruh kegiatan operasional dari layanan administrasi kesiswaan ini berorientasi pada siswa dengan menerapkan fungsi-fungsi berupa perencanaan, pelaksanaan, pengawasaan dan pengendalian terhadap segala aktivitas siswa selama menempuh pendidikan di suatu sekolah. Dengan adanya layanan administrasi kesiswaan, siswa akan sangat terbantu ketika membutuhkan sesuatu seperti persuratan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan siswa yang meliputi catatan kegiatan siswa, catatan nilai atau raport, jadwal kegiatan tahunan siswa dan lainnya. Maka dapat dikatakan administrasi kesiswaan yang diberikan tata usaha dapat mendukung siswa dalam proses pembelajaran sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara optimal dan efesien.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

Berdasarkan uraian tersebut penulis melakukan pengamatan pada aktivitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 1 Kubung, untuk melihat sejauh mana kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha. Penulis melakukan wawancara dengan salah seorang pegawai tata usaha SMP Negeri 1 Kubung yang bernama Ibu Marliati pada tanggal 20 Desember 2024, beliau mengatakan bahwa:

> *"Dalam pemberian layanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 1 Kubung dikelola oleh tiga orang pegawai tata usaha yang melayani 375*

orang siswa. Ada berbagai layanan administrasi kesiswaan yang diberikan pegawai tata usaha secara langsung kepada siswa diantaranya layanan persuratan seperti surat bersedia menerima siswa baru/siswa pindahan, mutasi siswa, surat tugas siswa, data siswa dan lainnya. Dalam pelayanan persuratan waktu yang diperlukan untuk membuat satu surat paling lama satu hari, hal ini dikarenakan kondisi listrik yang tidak memadai di sekolah membuat pelayanan menjadi tertunda. Dalam pembuatan data siswa sering terjadi kesalahan penulisan seperti kesalahan huruf, angka dan lainnya, sehingga perlu adanya penulisan ulang kembali. Selain persuratan, dalam pemberian informasi kepada siswa kadang kala menjadi terhambat karena ada beberapa informasi mengenai kesiswaan yang hanya diketahui oleh satu pegawai saja, misalnya untuk penyerahan berkas persyaratan beasiswa ditugaskan kepada operator dimana operator tersebut sering melakukan dinas luar sehingga pemberian informasi kepada siswa tertunda." (Marliati, wawancara, 20 Desember 2024)

Selain itu, berdasarkan pengamatan yang dilakukan bapak Riswandi, S. Pd selaku kepala sekolah di SMP Negeri 1 Kubung mengatakan bahwa:

"Salah satu masalah yang menghambat efektivitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 1 Kubung ialah kurang disiplin waktu/terlambatnya pegawai tata usaha pada jam masuk kerja. Sehingga ketika ada siswa yang membutuhkan pelayanan administrasi yang cepat namun pegawai tata usahanya belum ada maka akan dapat menghambat pelayanan administrasi siswa". Untuk memberikan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja pegawai tata usaha, pegawai disarankan untuk mengisi rekap kinerja harian. (Riswandi, S. Pd, wawancara, 20 Desember 2024).

BUKU REKAP HARIAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA
SMP NEGERI 1 KUBUNG Th. 2024/2025

No	Nama Pegawai	Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan
1	Marliati	07/05/2025	Mengelola data administrasi siswa (data pribadi, absensi, dan mutasi)	
2	Sakti Ramandika	07/05/2025	Update data Dapodik semester genap.	
3	Ogi	07/05/2025	Mengarsip surat masuk dan keluar.	

Gambar 1.1, dokumentasi buku kinerja pegawai tata usaha

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan maka dapat dilihat ada beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan kepada siswa maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul "Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasikan masalah-masalah yang relevan dalam penelitian ini yaitu:

1) Pelayanan administrasi persuratan yang belum efektif sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan satu surat.
2) Pendataan data siswa yang masih terjadi kesalahan pada nama, gelar, huruf atau tempat dan tanggal lahir.
3) Masih terjadi *Missed Communication* dalam penyampaian informasi kepada siswa karena suatu informasi hanya diketahui satu pegawai saja.
4) Kurang disiplinnya pegawai tata usaha pada saat jam kerja (terlambat) mengakibatkan tertundanya berbagai pekerjaan yang membutuhkan waktu yang cepat.

UIN IMAM BONJOL PADANG

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, pada dasarnya banyak permasalahan yang dapat dibahas dalam penelitian ini. Namun dikarenakan keterbatasan penulis dalam beberapa hal dan untuk memudahkan penyelesaian dalam penelitan ini, maka penulis hanya membatasi kajian tentang kinerja pegawai tata usaha sebagai salah satu variabel yang diperkirakan memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan bagi siswa. Yang dimana semakin tinggi kinerja pegawai tata usaha maka semakin tinggi pula kepuasan siswa. Sebaliknya, semakin rendah kinerja pegawai tata usaha maka

semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa. Fokus penelitian akan mengukur sejauh mana kinerja pegawai tata usaha berhubungan langsung dengan kepuasan siswa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas yaitu: apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung.

F. Defenisi Operasional

Agar lebih memahami arti dari judul skripsi ini, maka penulis menggambarkan rincian isi dari skripsi ini sebagai berikut:

1) Kinerja Pegawai Tata Usaha

Kinerja pegawai tata usaha adalah pencapaian kerja yang sesuai dengan kuantitas serta kualitas yang bisa diraih pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya yang menyangut urusan penyimpanan, pengumpulan data atau dokumen serta pencatatan yang dapat digunakan dalam membantu pemimpin dalam laporan-laporan yang mengenai kegiatan sebuah lembaga pendidikan secara terperinci, kegiatan tata usaha meliputi beberapa aktifitas yang diberlakukan dalam suatu lembaga.

UIN IMAM BONJOL PADANG

2) Kepuasan Pelayanan bagi Siswa

Kepuasan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa yang menjadi pelanggan dalam lembaga pendidikan. Seseorang akan sangat puas jika mendapatkan kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapatkan oleh seseorang tersebut sehingga kepuasan siswa juga dapat diartikan sebagai tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang di dapat di lembaga bimbingan belajar dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa.

Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pelayanan lembaga pendidikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa sebaliknya jika semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pegalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pelayanan lembaga pendidikan maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

UIN IMAM BONJOL PADANG

G. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam bidang keilmuan yang peneliti geluti serta dapat memberikan informasi tentang bagaimana *"Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa di SMP Negeri 1 Kubung"*

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan studi di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.

b) Bagi lembaga atau pihak sekolah

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kinerja pegawai tata usaha yang ada di sekolah tersebut dan memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya terus mengembangkan profesionalisme pegawai tata usaha.

c) Bagi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai koleksi perpustakaan dan bahan baca bagi mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang pada umumnya, serta menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam.

UIN IMAM BONJOL
PADANG